

小区物业

管理制度与业主手册

赖淑华 朱文进 主编

XIAO QU WU YE
GUAN LI ZHI DU YU YE ZHU SHOU CE

广东省出版集团
广东经济出版社

小区物业 管理制度与业主手册

赖淑华 朱文进 编

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

小区物业管理制度与业主手册/赖淑华, 朱文进主编. —广州: 广东经济出版社, 2005.2

ISBN 7-80677-907-8

I. 小… II. ①赖…②朱… III. 物业管理-规章制度-中国-手册 IV. F299.233.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 130756 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	24
字数	484 000 字
版次	2005 年 1 月第 1 版
印次	2005 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-907-8 / F·1162
定价	48.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

前 言

全国性物业管理法规《物业管理条例》的颁布实施，彻底打破了过去物业管理由行政指派或谁开发谁管理的格局，使业主或业主委员会有了选择物业管理公司的自主权。物业管理的市场化，使得物业管理公司之间的竞争空前激烈。在这样一种市场充分竞争的环境下，总体而言，物业管理水平不断提高，管理经验日臻成熟，涌现出一大批优秀的物业管理企业和连锁企业，逐渐形成了物管与业主双赢的局面。

一个优秀的物业管理公司是怎样炼成的？

——首先，是认真贯彻国家和地方的政策法规，转换角色定位，把管理与服务融为一体，真正为业主着想，从业主的利益出发，切实为广大业主提供优质的服务，解除业主的后顾之忧，从而赢得业主的信赖，夯实了物业管理公司生存与发展的基础。

——其次，是实施物业的标准化、规范化管理。在企业内部，全面推行岗位责任制，使每个岗位责任明确，任务到人，措施到位，流程合理，管理科学。

——再次，善于与业主或业主委员会进行沟通，达成相互谅解，形成互动融洽的关系，共同构建和谐小区。

——同时，善于吸取国外的先进经验，结合企业实际，与时俱进，创新管理模式，争创一流的管理与服务，把企业做大做强。

为便于物业管理企业实行规范、科学管理，基于上述理念，我们编写了本书。其内容涵盖了物业管理过程中的方方面面，包括政策法规，物业管理协议合同范本，物业管理企业运作程序与模式，内部岗位责任制、劳

动人事管理制度，以及与业主、业主委员会相关的一系列文件。本书内容丰富、全面、完整，构成了物业管理的全方位参照体系，可以为物业管理公司的运作管理提供切实的帮助。

参与本书的编写人员有：朱文进、陈晓波、李泽华、谢建国、彭小军、苏柱华、胡翠萍、钱健刚、台左峰、陈冰、张少锋、向一权、蒋峰、张艳、句宗洪、朱建满、刘继光、赖淑华、李善辉、余浩、李彩玲、冉昌蓉等。

编者

2005年1月

目 录

第一编 小区公共管理制度

一、小区管理公约	(1)
二、小区物业管理办法	(8)
三、小区装修管理规定	(14)
四、小区消防管理规定	(19)
五、小区停车场管理规定	(21)
六、小区消防系统管理制度	(23)
七、小区楼宇天台管理规定	(25)
八、小区公共设施管理制度	(25)
九、小区供电系统管理规范	(26)
十、小区有线电视管理规定	(27)
十一、电梯运行规定	(28)
十二、电梯使用规定	(28)
十三、小区出入管理规定	(29)
十四、小区绿化管理规定	(30)
十五、小区清洁卫生管理规定	(32)
十六、小区文化娱乐场所管理规定	(33)
十七、小区游泳池管理规定	(34)
十八、小区商业网点管理制度	(35)
十九、小区商店管理规定	(36)

第二编 物业管理企业内部管理制度

一、组织管理制度	(37)
(一) 物业公司管理章程	(37)
(二) 物业公司机构设置制度	(39)
(三) 物业公司部门职责划分制度	(41)
(四) 物业管理处职责划分制度	(45)
(五) 物业公司管理人员职责划分	(47)
(六) 物业公司办公人员职责划分	(51)
(七) 管理处管理制度	(53)
二、人力资源管理制度	(58)
(一) 人力资源管理总则	(58)
(二) 薪酬管理制度	(66)
(三) 奖金发放办法	(74)
(四) 人员聘用制度	(74)
(五) 员工管理制度	(80)
(六) 员工培训制度	(86)
(七) 员工考核制度	(88)
(八) 员工福利制度	(89)
三、财务管理制度	(92)
(一) 机构设置与职责划分制度	(92)
(二) 财务管理规定	(95)
(三) 管理处财务管理规则	(98)
(四) 小区经费管理制度	(100)
(五) 小区费用分摊及缴纳规定	(101)
(六) 公司财务管理规定	(103)
(七) 出纳作业准则	(108)
四、总务后勤管理制度	(110)
(一) 会议管理制度	(110)
(二) 文书档案管理制度	(114)
(三) 印章管理制度	(128)
(四) 办公事务管理制度	(131)

(五) 员工食堂管理制度	(134)
(六) 员工宿舍管理制度	(137)
(七) 车辆管理制度	(141)
(八) 办公用品管理制度	(146)
(九) 财产管理制度	(151)
五、设备设施管理制度	(155)
(一) 设备综合管理制度	(155)
(二) 供电设施管理制度	(158)
(三) 供水设备管理制度	(163)
(四) 电梯管理制度	(165)
六、环境卫生管理制度	(172)
(一) 环境卫生管理准则	(172)
(二) 绿化管理制度	(173)
(三) 卫生管理制度	(178)
七、安全管理制度	(183)
(一) 保安管理制度	(183)
(二) 车辆交通管理制度	(189)
(三) 消防管理制度	(191)

第三编 合同示范文本

一、物业管理委托合同示范文本	(199)
二、前期物业管理服务协议示范文本	(205)

第四编 业主手册

一、业主公约	(211)
(一) 业主公约(上海市示范文本)	(211)
(二) ××小区业主公约	(213)
二、业主委员会的成立	(217)
三、业主大会章程	(219)

四、业主大会议事规则·····	(225)
(一) 业主大会议事规则·····	(225)
(二) ××小区业主大会议事规则·····	(231)
五、业主委员会章程·····	(236)

第五编 物业管理常用表格

一、人事管理常用表格·····	(243)
(一) 求职申请表·····	(243)
(二) 聘任通知书·····	(246)
(三) 员工变动表·····	(246)
(四) 员工工作总结表·····	(247)
(五) 员工过失通知书·····	(248)
(六) 员工奖励通知书·····	(249)
(七) 员工警告通知书·····	(250)
(八) 员工培训登记表·····	(251)
(九) 培训签到表·····	(251)
(十) 假期申请表·····	(252)
(十一) 调更/休审批表·····	(252)
(十二) 加班申请表·····	(253)
(十三) 入职、辞职人员统计表·····	(253)
(十四) 出勤情况汇总表·····	(254)
(十五) 离职员工退还物件表·····	(254)
二、财务管理常用表格·····	(255)
(一) 日常运作预算表·····	(255)
(二) 年度预算表·····	(257)
(三) 管理费用预算分配表·····	(258)
(四) 财务报告·····	(260)
(五) 财务报告——补充资料·····	(262)
(六) 管理费收支表·····	(263)
(七) 每月收支表·····	(264)
(八) 固定资产增加表·····	(265)
(九) 固定资产注销表·····	(266)

(十) 维修基金备查簿	(267)
(十一) 维修基金使用情况表	(268)
(十二) 收费价格表	(269)
(十三) 水/电抄表数校正表	(270)
(十四) 月份其他费用登记表	(271)
(十五) 交费通知单	(272)
(十六) 拖欠费用汇总表	(273)
(十七) 水电费汇总表	(273)
(十八) 电费情况表	(274)
(十九) 水费情况表	(275)
(二十) 缴费通知书签收簿	(275)
(二十一) 管理费收缴记录本	(276)
(二十二) 管理费欠费情况统计表	(277)
(二十三) 欠两个月管理费住户明细表	(277)
三、安全卫生管理常用表格	(278)
(一) 值班安排表	(278)
(二) 值班记录表	(279)
(三) 进出车辆登记册	(279)
(四) 专用车位一览表	(280)
(五) 保安日记	(280)
(六) 停车场管理人员考勤表	(281)
(七) 停车场管理人员交接班记录	(282)
(八) 重大事件报告表	(282)
(九) 重大事件总结表	(283)
(十) 班组防火安全检查表	(284)
(十一) 失物认领表	(285)
(十二) 每日清洁检查评估表	(286)
(十三) 清洁质量月总结表	(286)
(十四) 绿化工作每日安排表	(287)
(十五) 绿化养护月检评估表	(288)
四、设备设施管理常用表格	(289)
(一) 小区主要设备统计表	(289)
(二) 设备事故报告表	(290)
(三) 设备维修申请表	(291)
(四) 设备部巡检签到表	(292)

(五) 楼层(电井)电房设备检查表	(293)
(六) 高压电房设备检查表	(293)
(七) 低压电柜设备检查表	(294)
(八) 变压器设备检查表	(294)
(九) 发电机房设备检查表	(295)
(十) 保安设备检查表	(295)
(十一) 消防设备检查表	(296)
(十二) 公共照明检查表	(296)
(十三) 水泵房设备检查表	(297)
(十四) 消防泵房设备检查表	(298)
(十五) 湿式报警阀设备检查表	(299)
(十六) 消防栓设备检查表	(299)
(十七) 潜水泵设备检查表	(300)
(十八) 地下水池设备检查表	(300)
(十九) 雨水立管设备检查表	(301)
(二十) 排水立管设备检查表	(301)
(二十一) 电梯设备检查表	(302)

附录一 法规·规章

一、物业管理条例	(303)
二、物业管理企业资质管理试行办法	(312)
三、全国物业管理从业人员岗位证书管理办法	(314)
四、城市新建住宅小区管理办法	(315)
五、城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法	(318)
六、城市房屋修缮管理规定	(320)
七、城市房屋便器水箱应用监督管理办法	(325)
八、关于加强电梯管理的暂行规定	(326)
九、城市房屋白蚁防治管理规定	(328)
十、燃气燃烧器具安装维修管理规定	(330)
十一、机动车停放服务收费管理办法	(334)
十二、全国城市文明住宅小区达标考评办法(试行)	(336)
十三、全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则	(337)

附录二 地方性规定

- 一、北京市居住小区物业管理办法····· (345)
- 二、北京市普通居住小区物业管理服务收费暂行办法····· (348)
- 三、上海市居住物业管理条例····· (350)
- 四、上海市商品住宅物业管理服务收费暂行办法····· (360)
- 五、广东省物业管理条例····· (364)

第一编 小区公共管理制度

一、小区管理公约

为维护发展商、业主及小区其他使用人的合法权益，明确小区的管理、维修责任，保障小区公共设施设备的正常经营和使用，保证小区物业保值和升值，并为小区创造一个安全、清洁、温馨的居住环境，特制定本小区管理公约，经发展商同意，由××物业公司、××小区物业管理处负责解释修改并监督执行。

第一章 定 义

本公约中，除文意另有所指需作另外解释，下列用语将有以下意义：

1. “发展商”是指××房地产开发有限公司。
2. “单元”是指有房屋所有权的单元，包括住宅单位、商业单元或其他部分。
3. “业主”是指根据相关的商品房买卖合同拥有小区全部或部分单元的房产所有权及其相应的土地使用权的一个或多个法人与自然人及发展商，以及他们合法的受让人、继承人、受赠人和因单元抵押而依法可处置抵押单元的抵押权人。
4. “使用人”是指业主所购单元的承租人、借用人、代理人（受托人）、雇员、

访客及业主许可进入或使用其单元的其他受许可的人员。

5. “公共部位”是指小区不为某一业主单独享有使用权的地方，其中包括但不限于小区通道、走廊、走人楼梯间、梯台、配电房、泵房、网球场、篮球场、绿化区、消防通道及发展商保留的地方。

6. “公共设备设施”是指为小区所有产权人共有的机电设备、设施，包括供水管、排水系统、消防系统、电话接线系统、供电系统、供水系统、花草、树木、邮箱、游泳池等。

7. “维修基金”是指由业主按照房屋管理部门规定在入住时缴纳，并由物业管理公司用于支付小区内公共部位和公共设备的管理与大型维修的费用。

8. “管理服务费”是指由业主或使用人每月按建筑面积缴纳的用于支付小区正常运转及其管理日常维护小区而花费的费用。

9. “本公约”是指本《××小区管理公约》，并包括所有附属及相关文件。

10. “不可抗力”是指地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他不能预见并且其发生和后果不能防止或避免的事故与事件。

第二章 总 则

1. 小区在没有成立业主委员会之前，发展商有权委托专业物业管理公司负责小区的物业管理。

2. 本公约一经各方签署，其所有条款与规定即对物业管理处、发展商、业主及其使用人具有同等法律约束力。

3. 物业管理处可根据实际需要对此管理公约进行修改，并就本公约未详尽规定的事项进行补充。

4. 小区业主在政府主管部门的指导下有权召开业主大会，选业主委员会，维护全体业主的利益。业主委员会有权就小区的管理事宜向物业管理处提出建议，监督物业管理处对小区的管理工作。

第三章 物业服务与物业管理

小区管理处根据本公约的规定，向业主提供如下管理和服

1. 负责小区内治安维护和公共设备设施的管理，维持公共秩序、交通秩序，使小区处于良好、安全的环境中，保障发展商、业主及广大使用人的安全。

2. 负责小区的消防安全，对小区消防系统进行不间断的监督、维护，使小区内各项消防工作符合有关消防部门的要求，并全力配合消防部门的消防工作，保障发展商、业主及广大使用人的安全。

3. 负责小区公共部位、公共设施的清洁卫生,包括环境管理及绿化养护、垃圾清运。

4. 负责小区公共工程机电设备及设施的一般性维修,对公共维修资金进行管理,并对其使用拟订维修工程计划,经业主委员会同意后备案、实施;全体业主有义务按维修基金管理办法缴足资金。

5. 采取一切必要的、有益的措施或步骤以使小区的各项工符合各项有关法律规定,代表业主及其他使用人与政府部门或法律机构等交涉有关小区的社区事务和管理等事宜。

6. 以管理公司名义签订合同,聘用员工、律师、专业技术人员。以管理公司名义提出抗议或进行任何涉及小区的法律诉讼程序。

7. 业主必须为其自有单元房产进行保险,业主可自行办理或委托小区物业管理处代其办理保险事宜,费用由业主自付。

8. 因维修、消防、安全、抄表等原因,物业管理处在合理的通知下,可进入业主单元内部;遇紧急事故,在未经通知的情况下,有关抢险单位人员可由小区物业管理处陪同进入业主单元内部处理事故。如因疏忽行为造成业主经济损失的情况,物业管理处将酌情安排适当赔偿。

9. 保障小区处于良好运行状态。如出现物业管理处不能控制的情况或非管理处原因,而使小区任何设备的正常运行中断,如水、电、煤气、空调的正常供应中断,则物业管理公司不对任何可能引起的损失承担赔偿责任。但出现该情况时,管理公司必须尽责,全力协助恢复至正常。同时,本公约的规定以及业主缴交的管理费和其他费用的责任亦不因此而受到任何影响。

10. 防止出现和清除小区内外及该土地上违反本公约的规定而设置的任何结构、装置和其他物体,并责成有关业主或使用人对由于物业管理处拆除上述物体而产生的损失作出赔偿。

11. 在业主书面委托或授权同意的情况下,代业主出租其单元,并协助制定出租费用。

12. 按本约规定向业主收取维修资金、管理费用、水电费及相关押金及按法律和有关政府规定应由业主支付的其他费用。

13. 为发展商、业主及广大使用人提供《××小区住户手册》上列明的其他各项服务。

14. 办理一切为维护及管理小区而需合理进行的其他事项。

第四章 管理费与专项维修资金

管理小区的支出分经常性与非经常性支出,费用分管理费与专项维修资金两部

分。经常性支出以每月向业主或使用人定期收取管理费的方式支付，非经常性支出由物业管理处安排从维修资金中支付。

业主于入伙前必须支付维修资金、管理费及水电周转金。管理费由业主或使用人支付，单元空置时业主需如数缴纳管理费，各种费用均以人民币计算。

(一) 管理费、水电周转金。

1. 经常性支出以每月收取管理费的方式支付，管理小区各部分的管理支出费用由全体业主或其使用人按建筑面积比例分摊承担。业主或使用人应付的管理费需足以支付各项有关管理小区所需的费用。单元内的电费、水费、煤气费等根据表数缴纳，由业主或使用人自付，各单元内部能源费根据小区实际发生额各单元按使用面积比例分摊，由业主或使用人自付。

管理费将支付以下内容：

- (1) 与小区有关、政府规定的公共税、费。
- (2) 与小区有关的物业市场推广拓展、广告及公共关系费用。
- (3) 公共设备及水、电、电缆、通信、信息系统的日常维修及公共排污费。
- (4) 公共设备的日常维修保养（不包括大中修）、污水处理、卫生清洁、保安、环保、绿化等费用。
- (5) 聘请管理、维修、会计、法律等专业人员的费用。
- (6) 物业管理公司的行政费用。
- (7) 物业管理公司员工的工资、福利及劳保费用。
- (8) 节假日布置小区等费用。

2. 管理费缴付办法。

单元交付业主使用之日前，业主需缴纳相等于三个月管理费数目的按金。

从单元交付业主或使用人之日起，业主或使用人需于每月缴费日或之前付清当月的管理费。

从单元交付业主或使用人之日起，业主或使用人需缴纳××元的（一次性）水电周转金。

上述管理费无论业主或使用人是否使用小区内物业单元，均需按时缴纳。

3. 管理费数额将依据物价部门规定的管理费收费标准进行由物业管理处收取，业主或使用人于单元交付使用之前缴纳。

(二) 专项维修资金。

1. 非经常性支出由专项维修资金支付，包括电梯、外墙清洗、消防系统、给排水系统等大型公共设备的中、大型维修，更换及部分更换，公共设施的增建与改建以及其他非经常性支出费用。

2. 包括支付小区公共部位及公共设备的保险。

3. 业主同意于入伙前按政府部门规定的标准缴纳专项维修资金。

4. 每年第一季度末向业主委员公布上一年度专项维修资金的使用情况, 提供财务报告, 建立及保存收支凭证, 以供业主委员会审查。

5. 上述专项维修资金无论单元是否闲置, 业主仍需按本公约规定如数缴纳。

第五章 发展商保留的权力

下列权力保留予××发展商:

1. 小区内的物业除发展商已售出或转让予他人的部分外, 均为发展商所有(包括但不限于小区外墙及屋顶), 并由发展商在不违反本公约规定的前提下独家排他合法占有、使用、收益和处置。

2. 发展商有权在任何时间经向业主及其使用人发出不少于两个月的通知后, 变更小区的名称而无须为此对任何业主作任何补偿。

3. 发展商或其指定部门在有关法规或政府机构允许的条件下, 享有在小区外墙和屋顶及小区公共部位张贴、悬挂、设置、安装招牌、广告宣传物及其他物件, 并拥有将其拆除的权力。

4. 发展商有权将其根据本公约所享有的管理权力、责任和义务转让予其附属公司或指定公司, 转让条件由该双方商议酌定, 业主须予认可并予以具体配合。

5. 发展商享有将设置的水、电、煤气、空调管线、渠道通过于业主单元内部、上下或周围的权利。

6. 发展商在开发及前期管理过程中已为小区的教育、文化、社区建设作出了巨大的努力和投资, 因而, 开发商有权将此作为今后管理权力、责任转让的无形资产。

第六章 业主的权利与责任

(一) 业主的权利。

业主在小区内享有如下权利:

1. 单元交付使用后, 在不违反政府有关规定、商品房买卖合同的有关规定以及本公约各项规定的前提下, 业主对其所购单元享有独家排他权利, 可以对此单元合法占有、使用、收益、合理处置和转让。

2. 业主及其使用人有权通过、进入公共部位, 使用公共设备, 但不得妨碍及容许他人妨碍其他业主及使用人对公共部位、公共设备的正当使用。

(二) 业主或使用人的责任与义务。

1. 必须为其自有单元房产进行保险, 保险手续可自行办理或委托小区物业管理处代为办理。若业主或使用人未及时对其单元房产购买保险, 则由此引发的一切